政府采购合同

项目名称：苏州火车站地区综合管理办公室物业管理服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-C2026-0211

采购人（甲方）：苏州市姑苏区城市管理委员会

供应商（乙方）：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购人（甲方）和供应商（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买并接受服务的国家机关、事业单位、团体组织。

供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的服务的法人、非法人组织或者自然人。

服务是指根据合同规定乙方应承担的工作和合同中规定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

1. 政府采购合同及其变更、补充协议

2. 中标（成交）通知书

3. 投标（响应）文件

4. 招标（采购）文件

5. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

三、合同总价款及支付

1.合同总价款：大写人民币壹佰肆拾玖万捌仟肆佰玖拾贰元叁角贰分，小写￥1498492.32。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

合同总价款应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

2.付款方式：

□全额付款：__/__

☑分期付款：经考核后按季付款，每次付款金额=合同金额/8-3个月合计的考核扣款（考核办法详见附件）。

3.支付方式：银行汇票、转账支票或数字人民币支付价款。乙方账户信息如下：

开户名称：苏州天鸿宝地物业管理经营有限公司

开户银行：中国建设银行苏州苏锦支行

银行账号：32201988752051502519

数字人民币账户（数币钱包ID）：中国建设银行苏州苏锦支行 0052202509916325

四、合同履行

1.乙方负责苏州火车站地区综合管理办公室办公区域的保洁、保安及水、电、气设备的维护等综合物业管理服务工作。具体如下：

（一）项目概况

项目地点位于苏州火车站北广场西侧苏州北广场整个物业在汽车客运楼3楼、5楼及接待大厅，总面积约2513平方米，监控中心458.8平方米，其中办公室23间、监控中心1间、会议室3间、餐厅1间、值班室1间、传达室1间、设备间1间、厕所2间，1楼大厅、1至5楼楼梯间、两部电梯内。服务范围：办公区域的保洁、保安水、电、气设备的维护等综合物业管理服务。

（二）服务人员配置要求表（最低配置12人）

岗位	人数	工作职责及人员要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

项目经理	1 人	女，年龄符合国家法定劳动年龄，大专或以上学历；身体健康，形体无缺陷。有相关工作经验。兼任会议服务工作。负责项目整体物业管理工作。
保安员	6 人	男，年龄符合国家法定劳动年龄，高中或以上学历；身体健康，形体无缺陷。负责公共秩序及治安维护。**需持有公安部门颁发的保安员证上岗。**
保洁员	4 人	男女不限，年龄符合国家法定劳动年龄，身体健康。负责日常保洁工作。
工程主管	1 人	男，年龄符合国家法定劳动年龄，大专或以上学历或具有相关专业技术职称，身体健康，负责项目设备管理和维修保养工作，包括应急抢修工作。**需持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）上岗。**
合计	12 人	

（注：所有人员上岗前中标单位需将人员配置要求中的相关材料提供给采购人核查，待采购人确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告采购人，新进人员需符合岗位配置等采购需求，并经采购人书面同意后方可进行调整。）

（三）服务内容

3.1.保洁服务：

具体包括：办公室 23 间、监控中心 1 间（含办公室内设备、地面、家具、厕所）、会议室 3 间、餐厅 1 间、值班室 1 间、传达室 1 间、设备间 1 间、厕所 2 间，1 楼大厅、1 至 5 楼楼梯间、两部电梯内等卫生清洁与服务；包括每天（节假日除外）清扫 2-4 次，办公室每日拖洗 2 次（早晚各一次），每日使用清洁剂至少拖洗 1 次（需在非工作时间完成办公区域内的保洁，不得影响工作人员办公）；会议室等定期保洁和使用后立即保洁；地砖地面和石料地面每周刷洗 1 次；地砖或大理石地面抛光打蜡 1 次；每日清洗 1 次楼道口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头；各种通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、批示牌等公共设施，每月循环清洁 1 次；天花板每月除尘 1 次，通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用快捷布擦洗洗手盆并冲干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；喷洒空气清新剂或香水，小便器内放置香球等。**厕所每两小时清洁消毒一次（检查便池、蹲坑、台盆、地面）**，做到室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水；天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。目视地面基本干净、整洁、无垃圾、杂物、浮砂、无积水、无污迹，地面垃圾滞留时间不能超过 1 小时；室外灯具每月清洁 2 次，目视灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。如遇临时工作人员加班，需提前更换值班室的床用。

3.2.保安工作：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

负责大门，楼内的日常安保工作，门卫处需 7*24 小时工作，并按要求做好相关来访登记工作。中途点位巡查打卡门卫室不得断人，如实在无人需把大门关闭。不得随意带或放外来人员进入办公区域，保安需询问外来人员事由，经本单位人员确认后方可带外来人员进入办公区域。在所处办公区域范围内预防闲杂人员对建筑物、构筑物等破坏性侵害；维持外来人员的秩序；协助处理突发事件，必要时及时与有关部门联系沟通；值班人员没有非常情况不得离岗，发现问题要及时处理；综合保安设施平时使用发现问题时要及时与采购方和设备供应商联系，要督促、配合设备供应商定期检查设施设备，消灭事故隐患。

3.3.设备维护及保养：

办公区域所属水、电、冷（暖）通风、燃气、空调等设备（设施）的正常使用、检修与维护，确保设备性能良好、运转正常，并负责好办公区域固定设备的维护及保养，包括但不限于以下：电气运行维护管理，室内外照明的运行维修管理，自动消防系统的运行维护保养，给排水和卫生设备系统的运行维修管理，VRV 空调系统，通风系统的运行监督及与保修方联系，按采购方要求运行：变电房，配电柜的运行维护，弱电系统的运维护管理，工程维修保养： 门窗、地墙面、水池、道路等建筑物的小修小补，所需材料由采购方提供。

暖通（通风）系统：VRV 空调系统、通风系统的运行监督及与保修方联系，按业主要求运行。

弱电系统：正确使用各系统设备，完全掌握使用方法。保障电视系统、音响系统、通讯系统、视讯设备的正常运行，并对该设备做好日常维护保养工作。做好大型教学活动与会议所需音响设备的使用保障，发现问题及时与业主和供应商联系配合维修。

负责区域内所有设备、设施的管理。专业设备按照规范配合专业单位进行检修及维护，做好台账资料；一般设备应做好日常管理维护工作，出现问题及时解决（一般问题能在 1 小时内解决）。所有在质保期内的设备和设施发现故障不能及时修复的，立即与设备供应商维保部门联系并要求立即修复。

电气运行、维护、管理：保持设备清洁，定期清扫；定期和不定期进行检查，发现隐患及时与业主和供应商联系，督促、配合维修；处理小故障，事故的紧急处理。维护好供配电，提高供电系统的安全性和可靠性及稳定性。

室内照明：室内照明的运行、维修和管理，按业主要求开、闭灯光，保持设备良好；对保修期内的灯具、灯泡自然损坏及时与业主和供应商联系修复；并有节能管理措施；保持设备清洁。

实行防火责任制，经常开展消防安全教育，组织防火检查，消除火灾隐患，定期检查消防器材和设施，发现问题及时与业主和供应商联系，配合设备设施维修；

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

加强给排水和卫生设备系统、变配电和弱电系统的巡查，发现问题及时向业主和供电商联系配合维修。

工程维修保养：门窗、地墙面、水池、道路等建筑物的小修小补。所需材料由业主提供。

上述工程人员配备， 由物业公司安排，必须落实到位，持证上岗， 日常巡查发现问题及时向采购单位报告。

3.4.会议接待服务：

根据大楼内会议室设置与会议服务要求，结合会议服务标准，采用会议全过程跟踪服务。

3.5.其他事项：

采购单位空调每年清洗 2 次、油烟机每月清洗 2 次或日常巡查时发现有渗油情况应及时对油烟机进行清理，玻璃外墙（约 60 平方米）每年清洁 1 次。费用包含在物业费中，成交单位在报价时应考虑。

3.6.采购方临时需要物业配合完成的事项。

3.7.成交单位应加强对采购单位办公区域设备设施运行情况的巡查，及时提出保养维护更新建议，经采购单位认可后由成交单位组织实施，发生的材料费由采购单位承担。

3.8.空调系统由成交单位负责日常的管理、保洁、维护。配变电设施等设备发生故障后与供应商联系维修事宜。

3.9.保洁工具、清洁用品、易耗品及相关日常工作所需工具等由成交单位提供，成交单位在报价时应考虑。

3.10.物业管理服务指标要求：

（1）持证上岗的工种持证上岗率达到 100%。

（2）各种建筑物、构筑物、设备、设施的完好率达到 100%。

（3）清洁卫生率达到 100%。

（4）一般事故发生率小于 0.3‰。

（5）报修及时率达到 100%，返修率小于 1%。

（6）有效投诉率小于 1%，处理率 100%。

2.合同履行期限：2026 年 8 月 29 日至 2028 年 8 月 28 日

3.履约地点：苏州火车站地区综合管理办公室

4.履约担保：是否收取履约保证金 □是 ☑否

收取履约保证金形式：无

收取履约保证金金额：无

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5.如采购文件要求中标（成交）供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。按照《江苏省财政厅 国家金融监管总局江苏监管局 江苏省地方金融监督管理局关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》和相关法律法规规定，采购人如向中标（成交）供应商收取履约保证金的，供应商可以以履约保函(保险)的形式代替提供履约保证金。

五、履约验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：☑验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：供应商提出验收申请之日起15日内组织验收

4.履约验收方式：□一次性验收

☑分期（段）验收：明确共分8期（段），分期（段）验收的工作按考核标准进行季度考核评定。

5.履约验收的内容：包括但不限于组成合同文件所要求的服务内容或承诺，具体为安保工作考核、保洁工作考核、设备管理工作考核等。

6.履约验收标准：按考核标准

7.履约验收其他事项：无

六、甲、乙双方权利及义务

1.甲方权利及义务：

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

（2）甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期检查乙方提供服务的质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方对不符合合同约定或相关法律规定的服务进行整改。

（3）甲方应当按照合同约定及时组织验收。

（4）甲方应当协助乙方进行本项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（5）甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

（6）国家法律法规规定及合同约定应由甲方承担的其他义务和责任。

2.乙方权利及义务：

（1）签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

（2）乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标（采购）文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

（3）乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

（4）乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及（投标）响应文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。

（5）国家法律法规规定及合同约定应由乙方承担的其他义务和责任。

七、知识产权保护

乙方为提供服务所使用或交付的相关产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。本条款所称知识产权，包括但不限于专利、商标、著作权、商业秘密、外观设计、软件著作权、集成电路布图设计、开源代码相关权利及其他依法受保护的知识产权。

因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

八、保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

九、违约责任

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1.甲方违约责任：

（1）在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的5%。

2.乙方的违约责任：

（1）在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（2）乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（3）乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

（4）乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

（5）乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

十、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十一、合同变更、中止与终止

1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2.合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：①经营状况严重恶化；②转移财产、抽逃资金，以逃避债务；③丧失商业信誉；④有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（3）乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（4）甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

3.合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止；

（2）在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

①如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

②如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

③如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

（3）如果乙方破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

4.涉及国家利益、社会公共利益的情形

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包

1.乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

2.乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

十三、争端的解决及法律适用

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

5.本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

6.本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十四、通知

1.本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同中所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

2.一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

3.本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

4.通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

十五、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或其委托代理人。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标（采购）文件、乙方的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、乙方在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

7. 本合同签订地为：江苏省苏州市。

甲方（采购人）		乙方（供应商）	
单位名称（公章或合同章）		单位名称（公章或合同章）	
法定代表人或其委托代理人（签字或签章）		法定代表人或其委托代理人（签字或签章）	
签订日期	2026.8.21	签订日期	2026.8.21
住所		住所	苏州市城北东路 1188 号江星广场 4 号楼
联系人		联系人	
联系电话		联系电话	0512-69359703
通信地址		通信地址	苏州市城北东路 1188 号江星广场 4 号楼
邮政编码		邮政编码	
电子邮箱		电子邮箱	
统一社会信用代码		统一社会信用代码	91320508314053 21XW

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件：

物业管理考核办法

一、考核办法：

实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在95（含）分以上，如出现考评分低于95分的情况，按如下处理：考评分在90（含）-95（不含）以下的每1分扣5000元（例：综合考评得92.5分，95-92.5=2.5分，应扣款2.5*5000=12500元）；考评分在85（含）-90（不含）以下的每1分扣10000元(例：综合考评得88分，95-88=7分，应扣款7*10*1000=70000元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润）。考评分在85分（不含）以下的每1分扣20000元（例：综合考评得82分，95-82=13分，应扣款13*20000=260000元），最高扣款为当月的所有管理费（也称公司利润），且当月综合考评不达标。如成交供应商在年度服务期内两次物业服务月综合考评未达标，则年度综合考评不达标，采购人有权终止合同。

二、考核标准

1.安保工作考核标准（35分）

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一	内部管理（10 分）			
1	安保人数足额到位、定岗定责。遵纪守法、遵守职业道德、依法执勤、文明执勤。	2	人员不到位、岗位职责不明确、不遵纪守法、不遵守职业道德、不依法执勤、不文明执勤的每一次扣0.2 分。	
2	安保人员在执行勤务时，统一着保安服装、佩戴有效证件、携带规定的保卫器械。	2	安保人员执勤时不统一着保安服装、不佩戴有效证件、不携带规定的保卫器械的每一次扣 0.2分。	
3	制定完备的内部管理制度（各岗位交接班制度、人员考勤制度、巡更制度等）。	6	内容管理制度不完善，每缺一项扣0.2 分，无人员考勤、巡更、内部管理制度，记录、台账不全的。	
二	安保服务质量（25 分）			

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1	安保人员受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗；工作认真负责，体态良好；不定期参加安全保卫知识与技能的岗位培训，有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防、器械和设备；当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠；会讲普通话。	2	不持证上岗扣 0.2 分；不能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备的扣 0.2 分；当值时违反要求扣 0.3 分。	
2	各门卫按规定时间值班，并有交接班记录；严格执行登记制度，需对进入办公区域的外来人员查验有效证件并做好登记。	4	交接班记录不全扣 0.2 分；不严格执行登记制度的扣 0.4 分。	
3	值班人员要坚守岗位，在岗尽责，按岗位要求执行，门卫室保持整洁卫生。	4	值班人员守岗出现失误的扣 0.2 分，出现脱岗、串岗的扣 0.2 分，门卫室不整洁、不卫生的扣 0.2 分。	
4	加强上访人员的引导与管理，严格按照处置要求执行，如发现来访 3 人以上应及时报告，并妥善处理。	3	不按规定引导与管理来访人员的的扣 0.2 分，未按规定报告及妥善处理 3 人以上来访的扣 1 分。	
5	安保人员要严格检查进出办公区域的物品，严禁易燃易爆、有毒有害等危险品进入。	2	发现办公区域有易燃易爆、有毒有害等危险品进入未及时发现的扣 0.4 分。	
6	根据物业特点，制定巡查方案，每天要巡查，有巡查记录；在遇到异常情况时，巡查人员应采取相应措施，并及时上报相关部门。	2	无查逻方案及相关记录的扣 0.2 分；巡查中出现异常情况未发现、发现后未及时处置和上报的扣 0.2 分。	
7	监控、消控业务熟悉并能熟练操作设备；应对控制设备做好维护保养确保设备 24 小时正常运转；各种记录齐全、专人负责；情况处理及时有效。	4	监控、消控业务不熟悉、设备操作不熟练的扣 0.4 分；未按规定对设备维护保养的扣 0.4 分。	
8	消防及监控设备齐全、完好无损、保持良好状态；消防标志到位，做好每月的检查记录；消防栓无动用，常闭式防火门处于关闭状态。	4	消防及监控设备不齐全、出现损坏的扣 0.4 分；消防标志不到位，检查记录不达标、不齐全的扣 0.4 分；消防栓、防火门等未按规定处于待命状态的扣 0.4 分。	
考核得分：		考核人：		考核时间：

2. 工程管理工作考核标准（30 分）

序号	考核细则	分值	评分细则	考核得分
一	维护检修（10 分）			
1	做好报修处理并记录。	5	缺记录每缺一份扣 0.5 分。	

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2	在保养、巡检中发现问题及时上报并记录。	5	巡查检查不到位、未发现问题的每次扣 0.5 分，发现问题不及上报的每次扣 1 分。	
二	强电、弱电、消防设施（20 分）			
1	熟悉消防系统的运行，按操作规程实施操作；定期进行消防设施设备检查，及重点消防部位（厨房等）例行检查。	5	现场检查消防设施设备盘点记录，有缺失的每件扣 0.5 分；出现用火安全事故扣 10 分。	
2	做好各机房地面的卫生工作，达到整洁、无尘。	5	现场查看卫生状况，有积尘、生锈、有垃圾等情况的，发现 1 处扣 0.5 分。	
3	巡查电器设备、空调设备及系统、给排水系统的运行状况，并做好巡查记录，发现问题及时联系处理。	5	发现问题未及时联系处理的扣 0.5 分。	
4	电器设备和周围环境（配电间、机房等）整洁、无垃圾、无尘。	5	现场查看卫生状况，有积尘、生锈、有垃圾等情况的，发现 1 处扣 0.5 分；排水系统发现堵塞的扣 1 分。	
三	安全管理（15 分）			
1	当月无设备事故发生。	15	因物业巡查不到位，未及时报修等造成设备损坏或安全事故的，所造成的直接及间接损失由中标单位全额承担。情况轻微的按每次 0.1 万元-0.3 万元承担违约责任，扣 15 分；情况较重的按 0.3 万元-2 万元承担违约责任；一年内出现三次以上，或事故后果特别严重的，或者影响特别恶劣的，采购单位有权无条件解除与中标单位所签订的服务合同。（上述承担违约责任的费用由采购单位直接从物业费中扣除）。	

3.保洁工作考核标准（35 分）

序号	考核细则	分值	评分标准	考核得分
一	内部管理要求（10 分）			
1	保洁岗位设置合理，保洁频率达标。	2	保洁岗位设置不合理的扣 0.2 分，保洁频率未达标的扣 0.2 分。	
2	工作时间保洁人员着装统一，佩戴胸卡。	2	工作时间内保洁人员着装不统一，未佩戴胸卡的 0.2 分。	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3	保洁工作有计划、台账；保洁设备、工具、药剂齐全。	2	保洁工作无计划、台账扣 0.2 分；保洁设备、工具、药剂不齐全的扣 0.2 分。	
4	人员培训、管理到位，遵章守纪，遵守保密规定，无盗窃等行为。	2	保洁人员培训、管理不到位扣 0.4 分；未遵章守纪、未遵守保密规定或出现盗窃等行为的扣 1 分。	
5	保洁作业操作规范，药剂使用正确、到位。	2	保洁作业操作不规范，药剂使用不正确、不到位的扣 0.4 分。	
二	室内保洁质量服务（25）		发现一次违规行为扣 0.1 分（另有规定除外）	
1	地面、墙身按要求保洁、无灰尘、光亮明洁；其他墙面、墙角线无灰尘。	2	地面、墙身未按要求保洁、有灰尘、不光亮的扣 0.1 分；其他墙面、墙角线有明显灰尘的。	
2	办公区域内无明显灰尘、无蜘蛛网。	2	办公区域内有明显灰尘、蜘蛛网的扣 0.1 分。	
3	大门玻璃、各层玻璃隔断无灰尘、无斑点、光亮明洁。	2	大门玻璃、各层玻璃隔断有明显灰尘、斑点、不光亮明洁的扣 0.1 分。	
4	电子显示屏、液晶屏、标识牌无灰尘。	2	电子显示屏、液晶屏、标识牌有灰尘的扣 0.1 分。	
5	垃圾桶表面无积灰、石子及时清洗；垃圾及时倾倒。	2	垃圾桶表面有积灰、石子未及时清洗；垃圾未及时倾倒的扣 0.1 分。	
6	过道地面、通道走廊无积灰、无垃圾、无脚印、无水渍。	2	过道地面、通道走廊有积灰、垃圾、脚印、水渍的，经发现未及时处理的扣 0.1 分。	
7	值班室内无积灰、无垃圾。	2	值班室内有积灰、垃圾的扣 0.1 分。	
8	地垫无污渍、无油渍。	2	地垫有污渍、油渍的扣 0.1 分。	
9	小便池、台盆按要求进行保洁确保无污垢、无异味。	2	小便池、台盆未按要求进行保洁有污垢、异味的扣 0.1 分。	
10	擦手纸、卫生纸、洗手液及时添加无短缺。	2	擦手纸、卫生纸、洗手液经提醒未及时添加出现短缺的扣 0.1 分。	
11	镜面、水龙头、台面、地面无污渍、无水渍。	2	镜面、水龙头、台面、地面有污渍、水渍的扣 0.1 分。	
12	开水房烧水器表面无灰尘，水斗无污垢。	2	开水房烧水器表面有灰尘的；水斗有污垢的扣 0.1 分。	
13	会议室地面、门窗、天花板、会议设施无灰尘。	2	会议室地面、门窗、天花板、会议设施有灰尘的扣 0.1 分。	
14	会议家具无灰尘、无污渍。	2	会议家具有灰尘、污渍的扣 0.1 分。	
15	灯饰、壁饰和其他饰物无明显灰尘，定期保洁。	2	灯饰、壁饰和其他饰物有明显灰尘，未定期保洁的扣 0.1 分。	
考核得分：		考核人：	考核时间：	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App